

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) KESEHATAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS JATIROGO KECAMATAN JATIROGO KABUPATEN TUBAN

Anifa Rully Inayati, Agus Widiyarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur

Email: Anifarullyinayati94@gmail.com, aguswidiyarta@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini di dasarkan pada fenomena yang ada di Puskemas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban yaitu pelayanannya yang sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) kesehatan ibu hamil yang dibuktikan dengan adanya peningkatan kunjungan ibu hamil setiap bulannya. Adanya peningkatan kunjungan ibu hamil di Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban. Hal tersebut kemudian mendorong adanya usulan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Tuban untuk merubah Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban menjadi Rumah Sakit tipe D. Metode penelitian yang digunakan yakni metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan studi kasus dan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen berupa observasi, wawancara dan pengambilan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) kesehatan ibu hamil di Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban sudah menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan atas Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2016

Kata Kunci: *Standar Pelayanan Mininal (SPM), Pelayanan Publik, Penerapan*

ABSTRACT

This research is based on the existing phenomenon in Puskemas Jatirogo Jatirogo Sub-district Tuban Regency that is the service that has met Minimum Service Standard (SPM) pregnant women health as evidenced by the increase of pregnant mother's visit every month. The increase of pregnant women's visit in Puskesmas Jatirogo, Jatirogo Sub-district, Tuban Regency shows that the high level of public confidence in service provided by Puskesmas Jatirogo, Jatirogo Sub-district, Tuban Regency. It then encourages the suggestion of Tuban District Health Office to change Jatirogo Community Health Center Jatirogo District Tuban Regency become type D Hospital. The research method used is descriptive qualitative method. This study uses case study and data collection techniques using instruments such as observation, interview and documentation retrieval. The result of the research shows that the implementation of Minimum Service Standard (SPM) of pregnant women health at Jatirogo Community Health Center of Jatirogo Sub-district of Tuban Regency has applied Minimum Service Standards (SPM) based on Regulation of Minister of Health No. 43 of 2016

Keywords: *Minimum Service Standard (SPM), Public Service, Application*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang sangat strategis dari tahun ke tahun, karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan di tempat sampai saat ini, tidak terlihat perubahan yang signifikan dan berarti diikuti oleh masih banyaknya keluhan dari masyarakat sebagai penerima layanan. Sementara itu, implementasi dari bidang kesehatan ini sangatlah luas pada semua bidang, baik itu dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial dan budaya.

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah upaya pemenuhan kebutuhan dasar dari hak-hak sipil setiap warga negara. Tantangan ini telah merubah peran pemerintah dari sekedar memberikan pelayanan seadanya secara rutin menjadi melayani semua kebutuhan pelayanan masyarakat dengan mutu yang tinggi. Konsekuensinya, semua pemerintahan di dunia bersaing untuk menggagas inisiatif baru tentang upaya meningkatkan standar kinerja pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan harapan masyarakat.

Definisi pelayanan publik menurut (Sinambela dikutip oleh Pasolong, 2007:128) mengenai pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pernyataan ini didukung dengan adanya upaya pemerintah untuk mencoba berupaya menyelesaikan persoalan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Jika ini dilihat pada bidang kesehatan dengan adanya peningkatan pelayanan publik yang baik maka diharapkan dapat pula untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan kesehatan, utamanya pada masyarakat kurang mampu. Karena salah satu hak-hak dasar warga negara adalah kesehatan. Pemecahan permasalahan kesehatan di tingkat nasional ke daerah merupakan inovasi yang patut disambut dengan baik untuk menanggulangi berbagai masalah kesehatan seperti kesenjangan pelayanan kesehatan yang masih tinggi, rendahnya kualitas kesehatan penduduk miskin, rendahnya kondisi kesehatan lingkungan, birokratisasi pelayanan pada umumnya, dan minimnya kesadaran masyarakat untuk terlibat dalam mewujudkan visi Indonesia Sehat 2015, dan dibutuhkan strategi pengorganisasian komunitas yang terpadu.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia dan merupakan modal setiap warga dan setiap bangsa dalam mencapai tujuannya dan mencapai kemakmuran. Maka pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. Karena seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan

hidupnya jika dia berada dalam kondisi tidak sehat.

Meskipun upaya untuk memenuhi kebutuhan bidang kesehatan melekat pada setiap warga negara, namun mengingat karakteristik barang/jasa kesehatan tidak dapat diusahakan/diproduksi sendiri secara langsung oleh masing-masing warga negara, melainkan harus ada pihak lain yang secara khusus memproduksi dan menyediakan, maka penyediaan barang/jasa bidang kesehatan mutlak memerlukan keterlibatan pemerintah untuk menjamin tersedianya barang/jasa kesehatan yang dapat diperoleh warga negara yang memerlukan sesuai dengan kebutuhannya dan menyediakan barang/jasa kesehatan bagi warga negara yang tidak mampu memenuhi kebutuhannya di bidang kesehatan.

Mendapatkan kesehatan yang layak merupakan hak bagi seluruh warga negara sebagai modal untuk menikmati hidup tanpa memandang status sosial. Kenyataannya yang terjadi adalah tidak semua masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan yang layak sesuai dengan yang mereka harapkan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah faktor lingkungan yang kurang baik, tingkat ekonomi yang rendah dan banyak diantara masyarakat tidak mendapatkan fasilitas kesehatan yang memadai. Hal ini tentu menjadi tolak ukur bagi pemerintah daerah untuk dapat terus meningkatkan mutu pelayanan demi terciptanya pelayanan kesehatan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif menghasilkan data kualitatif berupa kata-kata tulis maupun lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Menurut Kurt dan Miler seperti yang dikutip oleh (Moleong, 2000) menjelaskan tentang penelitian kualitatif sebagai tradisi pengamatan dalam pengetahuan sosial yang bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan ruang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristiwanya.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan untuk mendeskripsikan, menggambarkan atau melukiskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir, 1999).

Penelitian ini mengambil lokasi di Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban.

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka fokus penelitian yang ditetapkan adalah:

1. Timbang berat badan dan ukur tinggi badan;
2. Ukur tekanan darah;
3. Nilai status gizi (Ukur Lingkar Lengan Atas/LILA);
4. Ukur tinggi puncak rahim (fundus uteri);

5. Tentukan presentasi janin dan Denyut Jantung Janin (DJJ);
6. Skrining status imunisasi tetanus dan berikan imunisasi Tetanus Toksoid (TT) bila diperlukan;
7. Pemberian tablet tambah darah minimal 90 tablet selama kehamilan;
8. Tes laboratorium: tes kehamilan, pemeriksaan hemoglobin darah (Hb), pemeriksaan golongan darah (bila belum pernah dilakukan sebelumnya), pemeriksaan protein urin (bila ada indikasi); yang pemberian pelayanannya disesuaikan dengan trimester kehamilan;
9. Tatalaksana/penanganan kasus sesuai kewenangan;
10. Temu wicara (konseling).

Jenis data dapat dibedakan menjadi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumbernya, yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Sedangkan data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti.

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Jenis data primer
2. Jenis data sekunder

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas (validitas interbal). Transferability (validitas eksternal),

dependability (reliabilitas), dan confirmability (obyektivitas).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang ada di lokasi penelitian diperoleh hasil bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan Ibu Hamil Di Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban sudah baik. Hal ini bisa dilihat dari beberapa indikator SPM yang sudah sesuai yakni:

Keharusan dalam menyelenggarakan layanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah untuk mendorong terwujudnya kualitas pelayanan yang prima transparan, akuntabel serta memenuhi harapan dan kebutuhan pemberi maupun penerima pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) terbukti memiliki pengaruh signifikan pada tiga aspek turunan lain. Ketiga aspek itu adalah kepercayaan masyarakat kepada aparat pemerintah, keinginan masyarakat untuk tidak pindah ke kota lain dan komunikasi lisan yang positif mengenai kota tersebut.

Sesuai dengan penelitian, yakni tentang penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) kesehatan ibu hamil dalam mengatasi masalah-masalah untuk menjaga kesehatan ibu dan janin. Menurut Osborne dan Plastrik di dalam buku *Memangkas Birokrasi* (2014:14) ada beberapa indikator yakni:

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban ini telah memberikan standar pelayanan yang baik. Standar pelayanan ini telah

dilaksanakan sesuai dengan prosedur atau alur yang ada yang ditempel di dinding sehingga pasien bisa dapat mengetahui syarat dan alur pemeriksaannya apa saja yang harus dipenuhi. Semua pelayanan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang sudah dilaksanakan, dasar dalam membuat Standar Pelayanan Minimal (SPM) pun sudah jelas ada yakni didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, urusan kesehatan merupakan urusan pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah provinsi dan Pemerintah Daerah kabupaten/kota, bersifat wajib, dan terkait dengan pelayanan dasar dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Dengan adanya peraturan tersebut menunjukkan penyelenggaraan pelayanan publik sudah sesuai dengan nilai dan norma pelayanan yang berkembang dalam masyarakat. Pelayanan yang diberikan ini adapun diantaranya meliputi timbang berat badan dan ukur tinggi badan, ukur tekanan darah, dan tatalaksana/ penanganan kasus sesuai kewenangan.

Hal ini sama halnya dengan teori Osborne dan Plastrik (2014: 14) yaitu Standar adalah menetapkan, memantau dan mempublikasikan standar eksplisit/jasa yang bisa diharapkan oleh pengguna. Mempublikasikan kinerja aktual dibandingkan dengan standar tersebut.

Berdasarkan dari hasil penelitian di Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten

Tuban ini memiliki informasi dan keterbukaan dalam hal memberikan pelayanan yang ada di Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban sudah baik dengan hal ini dapat dilihat dari informasi dan keterbukaan perawat untuk pasien. Perawat ini juga memberikan informasi kepada pasien dalam seberapa pentingnya untuk menjaga kandungan dengan cara Skrining status imunisasi tetanus dan berikan imunisasi Tetanus Toksoid (TT) dan menanggapi keluhan dari pasien dengan baik seperti adanya Skrining status imunisasi tetanus dan berikan imunisasi Tetanus Toksoid (TT) bila diperlukan.

Menurut teori Osborne dan Plastrik dalam buku Memangkas Birokrasi (2014:14) yaitu Informasi dan keterbukaan adalah informasi yang akurat dan lengkap mengenai bagaimana pelayanan publik dilakukan, berapa biayanya, seberapa baik mereka akan melakukannya, dan siapa yang bertanggung jawab, tersedia dalam bahasa yang sederhana.

Sesuai dengan penelitian Pegawai yang berada di Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban masing-masing telah memiliki tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) untuk melakukan kegiatan pelayanan dengan baik. Apabila ada pasien yang memiliki keluhan khusus akan segera dilakukan tindak lanjut oleh dokter atau perawat yang berada di Puskesmas Jatirogo tersebut. Sehingga tidak terjadi kesalahan dalam menangani dengan seperti adanya tes laboratorium, temu wicara/konseling.

Menurut dari buku Memangkas Birokrasi (2014:14) Pilihan dan Aktualisasi adalah sektor pemerintah harus menyediakan pilihan apabila memang praktis. Harus ada konsultasi yang teratur dan sistematis dengan pengguna jasa. Pandangan pengguna mengenai jasa, dan prioritas untuk perbaikannya harus dipertimbangkan dalam keputusan final mengenai standar.

Berdasarkan dari hasil penelitian Ketulusan dan keramahan dalam hal pelayanan publik yang ada di Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban ini sudah baik. Hal ini sangat penting yang wajib dilakukan oleh perawat tentunya. Ketulusan dan keramahan ini merupakan salah satunya visi dan misi dari Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban. Sehingga dapat dilihat dari ketulusan dan keramahan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan baik maka dapat respon baik atau diterima dengan baik oleh masyarakat atau pasien dalam memerlukan suatu pelayanan di Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban. Pelayanan yang diberikan tersebut ini seperti adanya nilai status gizi (ukur lingkaran lengan atas), ukuran tinggi puncak rahim (fundus uteri), dan tentukan persentase janin dan denyut jantung janin. Yang sesuai dengan teori Osborne dan Plastrik dalam buku Memangkas Birokrasi (2014:14) Ketulusan dan Keramahan adalah pelayanan yang tulus dan ramah dari pegawai negeri yang biasanya menggunakan tanda nama. Pelayanan yang ramah dan tulus harus tersedia bagi siapa saja yang datang kepadanya.

Menurut dari hasil penelitian pegawai yang ada di Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban masing-masing telah memiliki tugas pokok dan fungsi dalam melakukan kegiatan pelayanan publik dengan baik. Jika ada pasien yang memiliki keluhan khusus, maka akan segera dilakukan tindak lanjut oleh dokter atau perawat Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban. Apabila tidak segera ditindak lanjuti, maka ada hal yang tidak diinginkan oleh pasien. Agar tidak terjadi kesalahan dalam menangani dengan seperti terdapat perlunya temu wicara/konseling, pemberian tablet tambah darah minimal 90 tablet selama kehamilan. Hal ini sesuai dengan teori dari Osborne dan Plastrik yaitu Meletakkan secara tepat adalah jika sesuatu yang salah, perlu ada permintaan maaf, penjelasan yang lengkap dan ketangkasan serta pemulihan yang efektif. Prosedur keluhan yang dipublikasikan dengan jelas serta mudah diikuti dengan kajian dari orang yang independen apabila mungkin.

Berdasarkan dari hasil penelitian yaitu Nilai untuk uang dalam hal pelayanan publik yang ada di Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari dengan tidak adanya biaya ekstra yang dikeluarkan bagi pasien yang melakukan pemeriksaan, kemudian produk pelayanan yang berkualitas dari sisi waktu dan kepastian pelayanan publik. Seperti adanya pemberian tablet tambah darah minimal 90 tablet selama kehamilan, tes laboratorium.

Tujuannya agar pasien memiliki kondisi tubuh yang baik selama kehamilan dengan pelayanan yang memiliki nilai baik. Dalam teori Osborne dan Plastrik (2014:14) Nilai untuk uang adalah penyampaian pelayanan publik yang efisien dan ekonomis dalam batas-batas sumber daya yang bisa disediakan oleh negara. Perlu ada validasi kinerja terhadap standar.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil pembahasan mengenai Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan Ibu Hamil di Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban, maka yang dapat peneliti simpulkan tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan Ibu Hamil di Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban melalui 10 T yang menjadi focus dalam penelitian ini berdasarkan atas Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, yaitu:

1. Timbang Berat Badan dan Ukur Tinggi Badan
2. Ukur Tekanan Darah
3. Nilai Status Gizi (Ukur Lingkar Lengan Atas/LILA)
4. Ukur Tinggi Puncak Rahim (Fundus Uteri)
5. Tentukan Presentasi Janin dan Denyut Jantung Janin (DJJ)
6. Skrining Status Imunisasi Tetanus dan Berikan Imunisasi Tetanus Toksoid (TT) Bila Diperlukan

7. Pemberian Tablet Tambah Darah Minimal 90 Tablet Selama Kehamilan
 8. Tes Laboratorium
 9. Tatalaksana/Penanganan Kasus Sesuai Kewenangan
 10. Temu Wicara (Konseling)
- Dari uraian penyajian data tentang kesepuluh fokus, maka dapat disimpulkan bahwa peran Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban dalam kesepuluh fokus dikatakan sudah optimal karena telah dilakukan pada setiap kali ibu melakukan kunjungan antenatal dan sudah sesuai dengan Permenkes Nomor 43 Tahun 2016.

SARAN

Sesuai hasil penelitian di lapangan mengenai Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan Ibu Hamil di Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban, adapun saran yang diberikan penulis yaitu:

1. Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban hendaknya meningkatkan kualitas Standar Pelayanan Minimal kesehatan agar pelayanan publik yang ada di Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban lebih baik lagi dan masyarakat lebih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban.
2. Hendaknya dilakukan pengecekan secara berkala

untuk menghindari kurang nyamannya alat yang digunakan untuk memeriksa.

3. Dalam segi prasarana sebaiknya diberikan petunjuk (arah) ke loket pendaftaran agar setiap pengunjung tidak selalu bertanya dan kebingungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 1990. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:PT. Rineka Cipta.
- Cholid, Narbuko & Abu, Achmadi. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Faisal, Sanafiah. 1999. *Format-Format Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Pusat Pelajar.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Pembaruan.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN PRESS.
- Moh, Nazir. 1999. *Metode Penelitian*, Cetakan Ketiga. Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rasdakarya.
- Munujaya, AA. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan Edisi 2*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, Husaini & Purnomo, Setiady, Akbar. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Usman, Husaini. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Peraturan
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes) Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.